

＝ 宿泊業界の生産性向上のためのホスピタリティサービス工学という視点 ＝ ホテルをエンジニアリングする #11

DX時代にホテルは何を気づくのか

株式会社 タップ 代表取締役会長 兼 社長
林悦男 著

株式会社 タップ ホスピタリティサービス工学研究所 編

掲載内容は2021年7月のものであり、現在と内容が異なる場合があります。

第三章 ホスピタリティサービス工学という視点

第三節 ホテルエンジニアの必要性

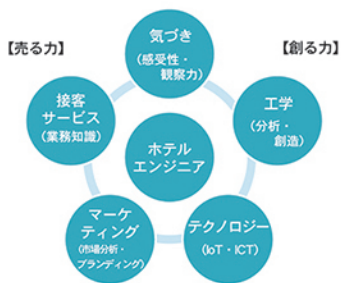
●ホスピタリティサービス工学の視点で

政府も2021年に最先端の技術で「食」に関する可能性を広げる「フードテック」を、日本の成長産業に育てる方針を発表しました。要するに「IT」と「食」の融合ですが、外食レストランを展開する企業では都内のある店舗でフードテックの実証を行っています。調理機器にメニューの調理方法を記録したSDカードを差し込み、店員はボタンでメニューを選びます。後は調理機器が自動的に調理方法を選択して調理を行いますので、アルバイトでも調理が担当できます。また、清掃ロボットやキャッシュレス決済の導入により、店舗の清掃やレジ締め作業を不要にするなど業務の効率化も進めています。先ほどの調理場オートメー

ション化は2年前の話です。つまり、手法は違いますが私の考えていたことがすでに実現されているように、テクノロジーは急速に進化を遂げています。

これからの時代は、このようなアイデアを自分で発想できる人材が必要になります。皆さんにおいても、そもそも他部署の業務を知っているから色々なアイデアが浮かぶわけです。フロントスタッフでも調理人の業務、調理場に置いてある器具や機器のある程度知っているければ、複数の部署にまたがる新しい技術を発想するのは難しいかもしれません。

ホテルエンジニアに大切なのは「気づくセンス」



これからは自分の部署以外のスタッフが普段どのような仕事をしているのか興味を持つようにすることが大切です。工学的な視点で課題を解決するにはホテル業務全般を知ることが重要で、ITを含めた最新テクノロジーの情報も知っておかなければなりません。

仮に、先ほどのルームサービス自動化システムを作ろうとしたら、単体のテクノロジーだけでは完結しません。お客様のリクエストをホテル基幹システムであるPMSがハブとなり、リクエストに関わる各システムやロボットに指示を送ります。その指示の下、テクノロジーがそれぞれの作業を行って初めてお客様へのサービス提供が実現するのです。皆さんも、この一連のサービスを実現するには、どんなテクノロジーやシステムが必要になるかを考えてみてください。こんな技術があればこのサービスが実現化できるのでないかという新しい発想がきつと生まれ

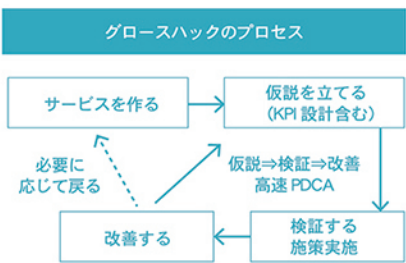
てくるはずですが、

●新たな職種であるホテルエンジニアとは

現在、宿泊業界にもロボットなどテクノロジーがどんどん導入され、今までのように経験則や勘だけではなく、理論的・論理的に課題を設定することが求められる時代になりました。問題解決に対して柔軟な発想に基づいてITやテクノロジーを活用して、よりよいサービスをお客様に提供できるセンスを身に付けなければなりません。

自ホテルのサービスポリシーを理解し、その上で普段行っているサービスや業務のどの部分にITやテクノロジーを活用すればいいのかを、論理的に考えられることがこれからは重要です。ホテルスタッフもマーケティング上の課題を顧客ニーズの分析や検証結果から正確に状況を把握し、新たな手法でブランド力やマーケティング力を向上させるセンスを身に付けなければ活躍が難しい時代になるということです。情報化

時代のホテルスタッフには「創る力」と「売る力」のセンスを兼ね備えた人材である「ホテルエンジニア」が求められ、「ホテルエンジニア」に最も大事なことは「気づくセンス(感受性・観察力)」を磨くことです。



私は「センス」は特別な人にだけ備わった才能ではないと思っています。様々な知識を持っていれば物事を最適化するヒントは必ず見つかりますので、「センス」は努力次第で誰もが持つことができる能力なのです。さらに、右脳と左脳のバランスも大切です。感覚、直感など思いつきで考える右脳と論理で考える左脳とを使い、

課題やアイデアをキャッチボールさせることも「ホテルエンジニア」にとって必要だと考えています。

2018年6月に「日本経済団体連合会(経団連)」が、ICT化が進む情報化社会で日本が先進国の仲間入りをするには物事を多角的に考えて、様々な分野を学ぶことが重要であり、大学においては、そのための時代に産業界が求める人材の資質と能力として、文系・理系がそれぞれ偏りすぎた教育内容を見直し、分離融合等を通じた人文社会科学系教育の強化が必要だと提言をしています。

●グロースハッカーとはどのような人材か

皆さんはグロースハッカーという職種があることをご存じでしょうか。グロースハッカーとは、2010年に企業業務の効率化を提案するアメリカ企業の最高経営責任者が提唱したGrowth(成長)とHacker(技術的知識を利用して課題を解決する人)を

繋げた造語で、シリコンバレーでも注目されている最先端WEBマーケティングとしての新たな職種です。急速に成長した世界的なWEBサービスであるFacebook・Twitter(現X)・Uber・Airbnbなど数多くの企業の成長要因には、彼らの存在があります。

グロスハッカーを簡単に言いますと、お客様の喜びを全力で考え、お客様の真のニーズを定性的かつ定量的に分析し、マーケティング(売る)とプロダクト(創る)の両面において、横断的に改善すべき課題を突き止めて改善できる人です。顧客ニーズを正確に把握し、お客様の満足感を満たすことがグロスハッカーの役割です。そのためにはお客様の想いには常に敏感でなければなりません。どのようなお客様がホームページなどのWEBサイトに訪れて、どのような情報や画像に、どのような感情を持ったのか。そして、どのように変えればこちらが望む行動をお客様がしてくれるのかを把握するためには、幅広い好奇心と洞察力が必要です。

人たちが現れました。STEM教育は20世紀の教育であり、STEAM教育こそ21世紀の新たな教育だと主張する人も増えています。

日本ではエンジニアリングはプログラミングや設計の基礎を学んだ人が行うものと思われがちですが、海外ではエンジニアリングはアートに近い感覚です。身体性が重要で五感を使ってまずは創ってみて、その上で必要に応じて知識を学んでいきます。変化の激しい時代には、どんな失敗をしながら前進する学びこそが求められていると言えます。

なぜこのような動きが出てきたかわかりやすくお話ししますと、AI時代においてロボットやAIの得意分野である計算やデータの照合や解析などは、もはや人がしなくてもいい仕事になってきています。皆さんはこのような話を聞くと、自分の仕事も無くなってしまおうと不安になると思いますが、テクノロジーを組み合わせてホテルの新しいサービスを発想したり、AIを活用した新しい

さらに、あらゆる意思決定を勘や経験や定性的な情報で行うのではなく、定量的なデータを分析した結果に基づいた検証結果から柔軟な発想で、コストをかけなくてもできる様々な計画を立てられるスキルを持つていなければいけません。失敗を恐れずに実行していく決断力と行動力を持ち、失敗してもなぜ失敗したかを分析・検証し、忍耐強く新たな計画を立案・実行してPDCAサイクルをスピーディーに回せる行動力を持つている人々です。ITやテクノロジーが日々進歩する中、宿泊業界にもこのようなスキルを持ったスタッフが早急に必要になってくるのです。

情報化社会の宿泊業界において、誰よりもフロントと数字を分析して傾向や問題点を見つけ出し、その上で進む方向を明らかにして各部署と横断的に関わって問題を改善するアイデアを出し続け、皆を力強く後押ししながらホテルを成長に導くことができる人々を私は「ホテルエンジニア」と呼んでいます。近い将来、宿

サービスを創造したりしていくことは、これから先も人にしかできません。今後のホテルスタッフは、テクノロジーではできない個性的な発想や表現ができるクリエイティブなスキルを身に付けていけばいいのです。

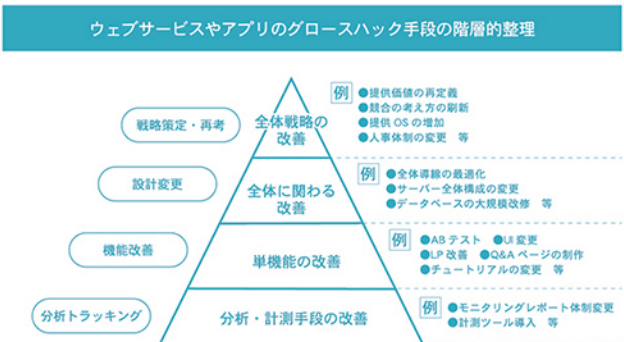
近い将来、人がAIやロボットと共生する時代が訪れるでしょう。その時代になったらAIが得意なことはAIに任せ、人は共感や思いやりなどをもって仲間と一緒に考えを深め、創造力を活かして課題を解決していくという人間らしい力でAIやロボットにはできない分野をカバーすればいいのです。

私たちの暮らす社会では、数学、科学、技術などが複雑に絡み合っているため、包括的・多角的に物事を考える力を身につけなくてはなりません。その出発点にあるのが「好奇心」です。今までのような詰め込み式ではなく、これからは新しい発見をしたり、試行錯誤を繰り返したりしながら知識を蓄え創造力を伸ばしていってください。

最近ではSTEMの知識はあくまでもパーツであり、それぞれの関連性を見出してそれらを組み合わせて活用できる能力である創造性が重要になってきたので、STEMにSF的な発想を加えた「STEM+SF」が必要だと言う人も現れています。SFには「想像」と「創造」という2つの力が欠かせません。このスキルを養うには、やはりSFを読むのが一番だと思います。現在私たちの身の回りには、かつて私が若かった頃に観ていたSF映画の技術がどんどん実現しています。

例えば、スマホにそっくりな通信機器は1960年代のSFドラマ「スタートレック」に登場しています。1968年に公開された「2001年宇宙の旅」ではタブレットやテレビ電話、人工知能との会話などが現在と変わらない姿で登場しています。ロボットもすでに1920年には登場していましたし、空飛ぶ車もドローンもSFでは描かれていた技術です。さらにSFには欠かせない他の星で

泊業界にもフロントや料飲サービスと同様に「ホテルエンジニア」という職種が新たに組織に追加されることを大いに期待しております。



●日本ではSTEM教育が必要なのは子供ではなく大人

急速なIT技術の進歩とともに、様々なコトやモノが世界規模で影響

最近ではSTEMの知識はあくまでもパーツであり、それぞれの関連性を見出してそれらを組み合わせて活用できる能力である創造性が重要になってきたので、STEMにSF的な発想を加えた「STEM+SF」が必要だと言う人も現れています。SFには「想像」と「創造」という2つの力が欠かせません。このスキルを養うには、やはりSFを読むのが一番だと思います。現在私たちの身の回りには、かつて私が若かった頃に観ていたSF映画の技術がどんどん実現しています。

例えば、スマホにそっくりな通信機器は1960年代のSFドラマ「スタートレック」に登場しています。1968年に公開された「2001年宇宙の旅」ではタブレットやテレビ電話、人工知能との会話などが現在と変わらない姿で登場しています。ロボットもすでに1920年には登場していましたし、空飛ぶ車もドローンもSFでは描かれていた技術です。さらにSFには欠かせない他の星で

しあうグローバル化の中で、先生が教える生徒は覚えるという従来のスタイルの学びでは情報社会を生き抜く力に身に付けた人材は育たないという懸念から、アメリカでは20年以上前に「Science(科学) Technology(技術) Engineering(工学) Mathematics(数学)」の頭文字をとった「STEM教育」を導入しました。自分で学び、自分で理解していく子供を育てるSTEM教育は、「自発性」「創造性」「判断力」「問題解決力」を養い、いずれ独自の創造力を発揮することにも繋がると考えられています。

さらに現代ではテクノロジーを使いこなすだけでなく、新しいモノ・コトを創り出す能力(クリエイティブリテイ)を発揮することが求められるようになってきたことから、STEM教育に「Art(芸術)」もしくは「LArts(リベラルアーツ:教養)」を加えたいわゆる「何を美しいと思うのか」「何が幸せなのか」と言った芸術の本質である哲学をテクノロジーに融合させる「STEM教育」を提唱する



の暮らしても研究が進んでいて、現在の技術では火星までは往復3年ほどかかりますが、イオンエンジンという新技術を使えば3カ月で火星への到着が可能になると言われています。

Facebookの創設者のマーク・ザッカーバーク氏、電気自動車で知られるテスラ社のCEOにして宇宙事業を展開するスペースX社を設立したイーロン・マスク氏も愛読書にSF小説を挙げています。特にマスク氏は1日10時間、週末には2冊の本を読破する読書家です。そんな彼はテスラもスペースX社も映画「ロード・オブ・ザ・リング」の原作である「指輪物語」の主人公たちのように、地球の未来を救うために作った企業だと言っています。

(続く)